

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính trong tháng 03 năm 2026 trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: Bộ Tư pháp.

Thực hiện Công điện số 644/CD-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ (gửi kèm theo Công văn số 5633/VPCP-KSTT ngày 25 tháng 7 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ) và Công văn số 412/BTP-KSTT ngày 22 tháng 01 năm 2026 của Bộ Tư pháp về việc báo cáo cải cách thủ tục hành chính hàng tháng, Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trong tháng 03 năm 2026 (Từ ngày 21/02/2026 đến ngày 21/03/2026) trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo triển khai một số nội dung, cụ thể:

- Để thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Quyết định¹ giao 07 chỉ tiêu liên quan đến “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong năm 2026. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản² yêu cầu các sở, ban, ngành và địa phương tập trung thực hiện đồng bộ các giải pháp như: công khai minh bạch thủ tục hành chính, đảm bảo tiến độ giải quyết hồ sơ đúng hạn, đẩy mạnh số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu điện tử. Đồng thời, nhấn mạnh việc nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, thúc đẩy thanh toán trực tuyến và tăng cường kỷ luật phát ngôn, thái độ phục vụ của cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp nhằm cải thiện mức độ hài lòng của người dân, góp phần hiện thực hóa mục tiêu chuyển đổi số và cải cách hành chính bền vững của tỉnh.

- Thực hiện Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 29/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh³, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã xây dựng dự thảo Quyết định ban hành “Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”; đồng thời,

¹ Quyết định số 707/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

² Công văn số 423/VPUBND-PVHCC ngày 12/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

³ Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 29/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai năm 2026.

ban hành văn bản⁴ đề nghị các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn và các sở, ban, ngành tham gia nghiên cứu, tham gia góp ý đề hoàn thiện dự thảo. Trên cơ sở tiếp thu ý kiến của 22 cơ quan, đơn vị liên quan, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã hoàn thiện dự thảo và ban hành văn bản⁵ gửi Sở Tư pháp đề nghị thẩm định theo hình thức rút gọn. Việc ban hành Quy chế nhằm thống nhất các quy định hiện hành, thay thế các văn bản không còn phù hợp sau khi sắp xếp đơn vị hành chính, qua đó kịp thời hoàn thiện khung pháp lý, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác kiểm soát, giải quyết và cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định⁶ Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Gia Lai giai đoạn 2026 – 2030. Kế hoạch tập trung vào việc xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại và tinh gọn, trong đó phân công nhiệm vụ cụ thể cho các sở, ngành như: Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ cùng Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số, tối ưu hóa nguồn lực tài chính và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Đây là văn bản pháp lý quan trọng làm cơ sở để các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh triển khai đồng bộ các giải pháp cải cách hành chính, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Gia Lai trong giai đoạn mới. Ngoài ra, để thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã xây dựng dự thảo⁷ gửi lấy ý kiến góp ý từ các sở ngành liên quan "Kế hoạch phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách hành chính". Mục tiêu của phong trào là huy động sự sáng tạo, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức để xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại và tinh gọn; đồng thời xác định các chỉ tiêu thi đua cụ thể, gắn với công tác khen thưởng định kỳ.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định⁸ Kế hoạch thực hiện Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh năm 2026. Kế hoạch tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm như: hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, đảm bảo an ninh mạng, số hóa dữ liệu và kết nối liên thông các cơ sở dữ liệu quốc gia để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, tỉnh chú trọng đào tạo kỹ năng số cho cán bộ qua nền tảng "Bình dân học vụ số", nâng cao tỷ lệ sử dụng tài khoản VNeID trong nhân dân và triển khai giám sát hoạt động xử lý dữ liệu theo quy định mới, góp phần xây dựng chính quyền số và phát triển kinh tế - xã hội bền vững trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện Văn bản số 1044/TCT ngày 10/02/2026 của Tổ Công tác triển khai Đề án 06; Cải cách thủ tục hành chính, Chuyển đổi số gắn với Đề án 06⁹, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹⁰ giao Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với

⁴ Công văn số 333/VPUBND-PVHCC ngày 02/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵ Công văn số 517/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁶ Quyết định số 899/QĐ-UBND ngày 12/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁷ Công văn số 332/VPUBND-PVHCC ngày 02/03/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

⁸ Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 19/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân.

⁹ Văn bản số 1044/TCT ngày 10/02/2026 của Tổ Công tác triển khai Đề án 06; Cải cách thủ tục hành chính, Chuyển đổi số gắn với Đề án 06 về việc tập hợp danh sách thông tin tài khoản định danh điện tử cấp độ 2 (VNeID) để gửi khó khăn, vướng mắc, tồn tại, bức xúc, thông kê mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh về công tác giải quyết TTHC.

¹⁰ Công văn số 2223/UBND-PVHCC ngày 27/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

các cơ quan liên quan tập hợp danh sách thông tin tài khoản định danh điện tử cấp độ 2 (VNeID) của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn. Việc tập hợp này nhằm mục tiêu tiếp nhận, xử lý các phản ánh về khó khăn, vướng mắc, đồng thời thống kê mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính. Đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính và chuyển đổi số gắn với việc thực hiện hiệu quả Đề án 06 tại địa phương.

- Thực hiện triển khai Công văn số 2591/BTC-CST ngày 05/3/2026 của Bộ Tài chính¹¹, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹² giao Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu và đóng góp ý kiến cho dự thảo Thông tư quy định mức thu phí, lệ phí nhằm hỗ trợ kết nối, khai thác dữ liệu và khuyến khích sử dụng dịch vụ công qua ứng dụng VNeID. Thực hiện Công văn số 1514/BTP-KSTT ngày 16/3/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc thực hiện báo cáo cải cách thủ tục hành chính hàng tháng và Quý I năm 2026. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹³ đôn đốc các cơ quan cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương xây dựng và gửi báo cáo theo đúng quy định và tiến độ thời hạn theo yêu cầu.

- Triển khai thực hiện Nghị định số 49/2026/NĐ-CP của Chính phủ và văn bản số 1153/BNNMT-QLĐĐ của Bộ Nông nghiệp và Môi trường, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số 1504/UBND-NNMT ngày 04/02/2026 và Công văn số 1575/UBND-NNMT ngày 05/02/2026 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 49/2026/NĐ-CP của Chính phủ. Ngày 25/02/2026, Cục Quản lý đất đai tiếp tục có Công văn số 467/QLĐĐ-CSPC về việc đôn đốc ban hành quy định về thủ tục hành chính về đất đai theo Nghị định số 49/2026/NĐ-CP. Để đảm bảo triển khai thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính về đất đai trên địa bàn tỉnh, nhất là quy định rõ thẩm quyền, trình tự thực hiện đối với các thủ tục hành chính do địa phương ban hành theo các quy định nêu trên, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã tiếp tục ban hành văn bản¹⁴ yêu cầu Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với các sở ngành liên quan khẩn trương xây dựng quy định rõ ràng về thẩm quyền và trình tự thực hiện, đảm bảo hoàn thành trong tháng 4/2026. Trong quá trình soạn thảo, đơn vị cần đặc biệt lưu ý thực hiện đánh giá tác động thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp để đảm bảo tính pháp lý và hiệu quả khi triển khai giải quyết hồ sơ đất đai trên địa bàn tỉnh. Ngoài ra, thực hiện Văn bản số 1961/BNNMT-MT ngày 05/3/2026 của Bộ Nông nghiệp và Môi trường¹⁵, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹⁶ giao Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ được phân cấp, phân quyền trong giải quyết thủ tục hành chính về lĩnh vực môi trường nhằm rà soát tính hiệu

¹¹ Công văn số 2591/BTC-CST ngày 05/3/2026 của Bộ Tài chính về xin ý kiến dự thảo Thông tư quy định mức thu một số khoản phí, lệ phí để hỗ trợ việc kết nối, khai thác, sử dụng dữ liệu và khuyến khích thực hiện dịch vụ công trên VneID.

¹² Công văn số 2516/UBND-PVHCC ngày 06/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹³ Công văn số 456/VPUBND-PVHCC ngày 16/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁴ Công văn số 362/VPUBND-PVHCC ngày 05/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁵ Công văn số 1961/BNNMT-MT ngày 05/3/2026 của Bộ Nông nghiệp và Môi trường về việc báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được phân cấp, phân quyền trong giải quyết thủ tục hành chính về môi trường.

¹⁶ Công văn số 2682/UBND-PVHCC ngày 10/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

quả của việc phân cấp quản lý hành chính, góp phần nâng cao năng lực giải quyết thủ tục tại địa phương.

- Theo số liệu từ Công dịch vụ công quốc gia, toàn tỉnh hiện có hơn 5.000 hồ sơ chưa số hóa thành phần và hơn 28.000 hồ sơ chưa có kết quả điện tử. Nhằm chấn chỉnh tình trạng chậm trễ trong công tác số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử trên các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản¹⁷ đề nghị các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường khẩn trương rà soát, thực hiện đầy đủ quy trình số hóa từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả.

- Trong thời gian qua, công tác phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực Đất đai giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh vẫn còn thiếu chặt chẽ, nhất là tình trạng chậm xử lý các văn bản lấy ý kiến, làm phát sinh nhiều hồ sơ quá hạn, gây bức xúc trong Nhân dân và ảnh hưởng đến kết quả cải cách hành chính của tỉnh. Trước tình hình đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản¹⁸ chấn chỉnh, phê bình và yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường khẩn trương xử lý các văn bản lấy ý kiến còn tồn đọng, đồng thời giao Sở Nông nghiệp và Môi trường chỉ đạo Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh rà soát, tổng hợp các đơn vị chậm phúc đáp để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu. Tuy nhiên, sau khi nhận được báo cáo của Sở Nông nghiệp và Môi trường, đến nay vẫn còn **56 đơn vị** chưa có văn bản phúc đáp, dẫn đến quá hạn hồ sơ. Trên cơ sở đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã tiếp tục ban hành văn bản¹⁹ yêu cầu các đơn vị khẩn trương rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng; đồng thời, ban hành văn bản²⁰ phê bình Ủy ban nhân dân các phường: Quy Nhơn Bắc, Pleiku, Quy Nhơn, Quy Nhơn Đông và Ủy ban nhân dân xã Gà. Trong đó, phê bình nghiêm túc Ủy ban nhân dân phường Quy Nhơn Bắc đã được đôn đốc 4 văn bản nhưng vẫn không phúc đáp, gây bức xúc cho người dân. Qua rà soát, theo số liệu thống kê từ đầu năm đến ngày 05/03/2026, toàn tỉnh có 841 hồ sơ chậm tiếp nhận và 1.830 hồ sơ đang xử lý quá hạn. Để khắc phục tình trạng này, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản²¹ nhằm chấn chỉnh tình trạng chậm trễ trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Công Dịch vụ công quốc gia và yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ quá hạn, thực hiện nghiêm túc việc gửi xin lỗi người dân theo quy định và giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo dõi sát sao, tổng hợp danh sách các đơn vị vi phạm để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý trách nhiệm.

Thực hiện nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Văn bản số 230/UBND-PVHCC ngày 07/01/2026 về việc theo dõi, đôn đốc và tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh **định kỳ hằng tuần** đối với tình hình xử lý hồ sơ đất đai tồn đọng của các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan. Theo đó, Văn phòng Ủy

¹⁷ Công văn số 361/VPUBND-PVHCC ngày 05/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁸ Công văn số 1369/UBND-PVHCC ngày 31/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁹ Công văn số 315/VPUBND-PVHCC ngày 27/02/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

²⁰ Công văn số 358/VPUBND-PVHCC ngày 05/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

²¹ Công văn số 421/VPUBND-PVHCC ngày 12/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản²² gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân 46 xã, phường nhằm đôn đốc việc rà soát và xử lý dứt điểm các hồ sơ đất đai tiếp nhận trước ngày 01/7/2025 còn tồn đọng. Theo báo cáo, hiện vẫn còn nhiều địa phương chưa hoàn thành việc giải quyết hồ sơ, trong đó có 18 đơn vị đang chờ người dân thực hiện nghĩa vụ tài chính. Để đảm bảo quyền lợi cho công dân, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các địa phương khẩn trương phối hợp với cơ quan thuế thông báo cho người dân nộp thuế, đồng thời tập trung xử lý các hồ sơ đang giải quyết và báo cáo kết quả cụ thể về Ủy ban nhân dân tỉnh theo định kỳ nhằm chấn chỉnh tình trạng chậm trễ kéo dài.

2. Về cải cách việc quy định TTHC

2.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC

Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân tỉnh không ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC; do đó, không phát sinh hoạt động đánh giá tác động TTHC và công bố TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương.

Nhằm nâng cao chất lượng ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản²³ yêu cầu các cơ quan chuyên môn và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh thực hiện nghiêm túc việc đánh giá tác động của thủ tục hành chính ngay từ khâu soạn thảo. Sở Tư pháp tiếp tục nâng cao công tác phối hợp, tham gia ý kiến đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, kiên quyết từ chối thẩm định các dự thảo có quy định thủ tục hành chính nhưng chưa được đánh giá tác động theo đúng quy định tại Thông tư số 26/2025/TT-BTP. Đồng thời, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ tăng cường phối hợp, kiểm soát chặt chẽ quy trình thẩm tra để đảm bảo tính pháp lý và hiệu quả của các thủ tục trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định²⁴ Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ năm 2026 trên địa bàn tỉnh; trọng tâm là đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ, rà soát nhóm thủ tục hành chính liên thông nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân. Các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp tục nghiên cứu tham mưu đơn giản hóa các TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý đảm bảo đúng tiến độ Kế hoạch đề ra.

3. Về cải cách việc thực hiện TTHC

3.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 14 Quyết định công bố Danh mục 252 TTHC (trong đó, ban hành mới 49 TTHC; sửa đổi, bổ sung 145 TTHC; thay thế 03 TTHC; bãi bỏ 55 TTHC) thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban và thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về

²² Công văn số 354/VPUBND-PVHCC ngày 04/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

²³ Công văn số 3210/UBND-PVHCC ngày 19/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

²⁴ Quyết định số 421/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

TTHC theo quy định. Đồng thời, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 04 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết 24 TTHC trên địa bàn tỉnh và đã thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC. Đồng thời, gửi các bộ chủ quản để thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ.

Để nâng cao việc tham mưu công bố danh mục thủ tục hành chính, công khai thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng quy định, góp phần thực hiện thuận lợi trong công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản²⁵ gửi các cơ quan chuyên môn và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh nhằm chấn chỉnh những hạn chế trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC). Văn bản chỉ rõ tình trạng chậm tham mưu công bố, phê duyệt quy trình nội bộ và quy định phí, lệ phí đối với các TTHC được phân cấp, ủy quyền hoặc các TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh, gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân và làm giảm điểm chỉ số công khai, minh bạch.

3.2. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo 87.153 hồ sơ (trực tuyến: 75.037 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích: 12.116 hồ sơ).

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 80.145 hồ sơ, trong đó bao gồm: 75.653 hồ sơ giải quyết trước, đúng hạn và 4.492 hồ sơ giải quyết trễ hạn.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết là 38.412 hồ sơ, trong đó bao gồm: 28.084 hồ sơ còn trong hạn và 10.328 hồ sơ quá hạn.

3.3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Gia Lai (đến ngày 21/3/2026) như sau:

- Công khai, minh bạch đạt 18/18 điểm.
- Tiến độ giải quyết đạt 17,98/20 điểm.
- Dịch vụ trực tuyến đạt 10/12 điểm.
- Thanh toán trực tuyến đạt 10/10 điểm.
- Mức độ hài lòng đạt 17,99/18 điểm.
- Số hóa hồ sơ đạt 19,45/22 điểm.

4. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong tháng 3 năm 2026, công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân và doanh nghiệp trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Công

²⁵ Công văn số 509/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Dịch vụ công quốc gia được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định. Kết quả cụ thể như sau:

- *Đối với tổng số PAKN tiếp nhận thuộc thẩm quyền: 70 PAKN. Trong đó:*
 - + Đã xử lý và công khai: 52 PAKN. (đảm bảo 100% kết quả được công khai đúng thời gian quy định).
 - + Đang xử lý: 18 PAKN; không có PAKN quá hạn hoặc để xảy ra tình trạng chậm trễ trong khâu tiếp nhận, giải quyết.
- *Đối với PAKN không thuộc thẩm quyền, chuyển xử lý: chuyển 87 PAKN không thuộc thẩm quyền đến đúng các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết theo quy định, đảm bảo các kiến nghị của công dân được chuyển thông tin kịp thời, không bị tồn đọng.*
- *Đối với PAKN từ chối tiếp nhận: 90 PAKN. Nguyên nhân chủ yếu do: nội dung trùng lặp; không thuộc phạm vi quy định hành chính hoặc người dân cung cấp thông tin không đầy đủ, không đủ cơ sở để cơ quan có thẩm quyền rà soát, xử lý.*

Đồng thời, để đảm bảo tiến độ xử lý và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản²⁶ gửi các cơ quan, đơn vị, địa phương đôn đốc việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, theo dữ liệu tính đến ngày 11/03/2026, toàn tỉnh vẫn còn 26 phản ánh đang xử lý. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nhấn mạnh việc chậm trễ trả lời phản ánh, kiến nghị gây ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số "Mức độ hài lòng" trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp (Chỉ số 766), đồng thời yêu cầu thủ trưởng các đơn vị tập trung xử lý dứt điểm, đảm bảo trả lời đúng thời gian quy định, không để ảnh hưởng đến kết quả thực hiện Bộ chỉ số của tỉnh.

5. Tình hình thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ phê duyệt Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh giai đoạn 2025 – 2030

- *Về việc triển khai thực hiện TTHC nội bộ:* Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định²⁷ Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ năm 2026 trên địa bàn tỉnh; trọng tâm là đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ, rà soát nhóm thủ tục hành chính liên thông nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân. Các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp tục nghiên cứu tham mưu đơn giản hóa các TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý đảm bảo đúng tiến độ Kế hoạch đề ra.

- *Về việc cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ thủ tục hành chính của các cơ quan liên quan:*

Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 03 Quyết định²⁸ thông qua Phương án đơn giản hóa cho **1.713 TTHC**, đảm bảo rà soát 100% thủ tục hành chính thuộc phạm vi

²⁶ Công văn số 424/VPUBND-PVHCC ngày 12/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

²⁷ Quyết định số 421/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

²⁸ Quyết định số 1745/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ 235 thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan,

quản lý. Kết quả cắt giảm thời gian giải quyết đạt tỷ lệ **55,15%**, tỉnh không chỉ hoàn thành chỉ tiêu mà còn **vượt 5,15% chỉ tiêu được Chính phủ giao (50%) so với chỉ tiêu năm 2026** tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ. Bên cạnh đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành “Quy chế phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính về đầu tư, xây dựng, đất đai, lâm nghiệp, môi trường và phòng cháy, chữa cháy trên địa bàn tỉnh”²⁹ góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, tạo điều kiện thuận lợi, công khai, minh bạch cho nhà đầu tư. Đồng thời, Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục tăng cường chỉ đạo kiểm soát việc thực thi, nâng cao chất lượng phục vụ và kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho người dân, doanh nghiệp.

- Về việc triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành danh mục đối với 100% thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại 02 Quyết định³⁰ cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả qua hình thức trực tuyến, trực tiếp không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Đến nay, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định³¹ Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, quy định rõ nguyên tắc, trách nhiệm và quy trình phối hợp giữa các cơ quan trong việc tiếp nhận, số hóa, luân chuyển và trả kết quả hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung, cho phép người dân và doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ tại bất kỳ bộ phận một cửa nào thuận tiện mà không bó hẹp theo địa giới hành chính. Nhằm đảm bảo đủ nguồn lực tài chính và cơ sở pháp lý để triển khai đồng bộ quy chế phối hợp mới, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản³² giao Sở Tài chính khẩn trương ban hành văn bản hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương lập dự toán kinh phí phục vụ việc luân chuyển hồ sơ bản giấy.

Đồng thời, để kịp thời nắm bắt tình hình và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản³³ các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương rà soát, báo cáo các vướng mắc phát sinh khi triển khai **Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào**

đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 2639/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ 1.478 thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 3223/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Phương án cắt giảm thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ thủ tục hành chính thuộc phạm vi, trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Gia Lai, cắt giảm sâu đối với 790 thủ tục hành chính có liên quan đến việc cấp giấy phép, cấp giấy chứng nhận thuộc cấp tỉnh.

²⁹ Quyết định số 3263/QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

³⁰ Quyết định số 1768/QĐ-UBND ngày 12/9/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; Quyết định số 2720/QĐ-UBND ngày 24/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

³¹ Quyết định số 782/QĐ-UBND ngày 02/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

³² Công văn số 2800/UBND-PVHCC ngày 12/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

³³ Công văn số 479/VPUBND-PVHCC ngày 18/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

địa giới hành chính; Quy trình liên thông thủ tục hành chính đất đai – thuế³⁴. Để đảm bảo tính đồng bộ, báo cáo phải được gửi qua “Hệ thống báo cáo và xử lý phản ánh, kiến nghị” tại địa chỉ <https://pakn.gialai.gov.vn> trước ngày 24/03/2026 và duy trì định kỳ vào ngày 20 hằng tháng, làm cơ sở để Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, tham mưu lãnh đạo tỉnh chỉ đạo xử lý kịp thời.

- Thực hiện Công văn số 3817/BXD-TTCNTT ngày 11/3/2026 của Bộ Xây dựng³⁵, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản³⁶ chỉ đạo Sở Xây dựng và các đơn vị liên quan triển khai tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong lĩnh vực xây dựng. Theo đó, Sở Xây dựng có trách nhiệm rà soát danh mục, cấu hình quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và tổ chức tập huấn cho các địa phương để đảm bảo việc vận hành thống nhất. Đồng thời, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường được yêu cầu đẩy mạnh tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ theo phương thức mới này, nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục liên quan đến ngành xây dựng.

- Về đẩy mạnh nâng cao chất lượng thực hiện dịch vụ công trực tuyến:

+ Thực hiện chủ trương đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, bên cạnh việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, tổ công nghệ số cộng đồng và các đại lý dịch vụ công của BIDV, Agribank trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản³⁷ chỉ đạo triển khai mô hình “Ki-ốt dịch vụ công” tại các đơn vị lực lượng vũ trang trên địa bàn tỉnh; giao Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Công an tỉnh chính thức đưa vào vận hành các điểm hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp ở khu vực xa trung tâm, góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại. Đồng thời, giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hỗ trợ tập huấn nghiệp vụ, bảo đảm mô hình hoạt động hiệu quả.

Trên cơ sở đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục ban hành văn bản³⁸ đề nghị Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh và Công an tỉnh báo cáo, đánh giá hiệu quả mô hình, trong đó tập trung tổng hợp tình hình tổ chức, cơ sở vật chất, nhân sự, kết quả hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, mức độ hài lòng và những khó khăn, vướng mắc phát sinh; Song song với đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cũng ban hành văn bản³⁹ gửi Ngân hàng BIDV và Agribank Gia Lai đề nghị báo cáo, đánh giá hiệu quả triển khai mô hình “Đại lý dịch vụ công trực tuyến”. Văn bản yêu cầu các ngân

³⁴ Quyết định số 2157/QĐ-UBND ngày 09/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Quy trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính lĩnh vực Đất đai - Thuế trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

³⁵ Công văn số 3817/BXD-TTCNTT ngày 11/3/2026 của Bộ Xây dựng về việc triển khai thủ tục hành chính triển khai tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính tại địa phương.

³⁶ Công văn số 2907/UBND-PVHCC ngày 13/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

³⁷ Công văn số 1812/UBND-PVHCC ngày 10/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

³⁸ Công văn số 510/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

³⁹ Công văn số 511/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

hàng tổng hợp số liệu về tình hình tổ chức nhân sự, cơ sở vật chất, số lượng hồ sơ đã hỗ trợ nộp thành công và mức độ hài lòng của người dân trong quá trình thực hiện thí điểm. Trên cơ sở các báo cáo này, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có thêm dữ liệu quan trọng để đánh giá thực trạng và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét việc nhân rộng mô hình này trên toàn địa bàn, nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến.

Không chỉ dừng lại ở việc mở rộng các điểm hỗ trợ, tỉnh còn định hướng triển khai các mô hình mang tính đột phá nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến ngay từ cấp cơ sở. Cụ thể, đến nay Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 3306/QĐ-UBND ngày 30/12/2025⁴⁰ và Thông báo số 174/TB-UBND ngày 17/3/2026⁴¹; theo đó, giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ triển khai thần tốc tại xã Tây Sơn mô hình “Xã hạt nhân số”. Đây là mô hình thí điểm mang tính đột phá, nhằm xây dựng cấp xã trở thành đơn vị vận hành chính quyền số hoàn chỉnh, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, đồng thời tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận tiện, từ đó làm cơ sở nhân rộng trên phạm vi toàn tỉnh.

Để bảo đảm mô hình được triển khai đồng bộ, khả thi và thực chất, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục ban hành văn bản⁴² đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia góp ý cho dự thảo Kế hoạch triển khai tại xã Tây Sơn, tập trung hoàn thiện các nội dung về hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, nguồn nhân lực và phương án huy động nguồn lực xã hội hóa từ các doanh nghiệp công nghệ để Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình ban hành và báo cáo tình hình thực hiện tại các cuộc họp giao ban định kỳ của tỉnh. Đồng thời, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản⁴³ về việc tổ chức tập huấn kỹ năng số tại xã Tây Sơn. Chương trình tập huấn tập trung vào các nội dung đột phá như: ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao năng suất công việc cho cán bộ công chức, triển khai hệ thống một cửa tập trung và cải cách thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP. Thông qua việc trực tiếp hướng dẫn và giải đáp vướng mắc sẽ góp phần đưa hoạt động điều hành của chính quyền cơ sở lên môi trường số một cách thực chất, hiệu quả, qua đó tiếp tục đẩy mạnh và nâng cao chất lượng thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

6. Tình hình thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ về quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu

Tiếp tục việc triển khai quyết liệt chủ trương cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu, tỉnh Gia Lai đã đạt được các kết quả cụ thể sau:

⁴⁰ Quyết định số 3306/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Đề án Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong chuyển đổi số cộng đồng trên địa bàn tỉnh Gia Lai giai đoạn 2026 – 2030”.

⁴¹ Thông báo số 174/TB-UBND ngày 17/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Phạm Anh Tuấn tại buổi làm việc với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về công tác chuyển đổi số phục vụ sự chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính.

⁴² Công văn số 485/VPUBND-PVHCC ngày 18/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴³ Công văn số 490/VPUBND-PVHCC ngày 19/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Thực hiện Công văn số 159/TTg-CĐS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ⁴⁴, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁴⁵ triển khai tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã kết nối, chia sẻ trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). Theo đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được giao chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn chi tiết việc khai thác dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ giấy trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung và có trách nhiệm rà soát, tổng hợp những khó khăn, bất cập trong quá trình vận hành hệ thống để tham mưu cho UBND tỉnh báo cáo, kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương kịp thời tháo gỡ.

Đồng thời, để kịp thời nắm bắt tình hình và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁴⁶ gửi các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương rà soát, báo cáo các vướng mắc phát sinh khi triển khai thực hiện Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ. Để đảm bảo tính đồng bộ, báo cáo phải được gửi qua “Hệ thống báo cáo và xử lý phản ánh, kiến nghị” tại địa chỉ <https://pakn.gialai.gov.vn> trước ngày 24/03/2026 và duy trì định kỳ vào ngày 20 hằng tháng, làm cơ sở để Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, tham mưu lãnh đạo tỉnh chỉ đạo xử lý kịp thời.

- Trong quá trình tham gia góp ý đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã quán triệt, áp dụng quy định của Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu. Cụ thể, khi góp ý dự thảo Quy chế xây dựng, quản lý và thực hiện Chương trình xúc tiến thương mại địa phương⁴⁷ và dự thảo Quyết định phân cấp thực hiện một số thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực an toàn bức xạ và hạt nhân, tiêu chuẩn đo lường chất lượng⁴⁸, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã đề nghị cơ quan soạn thảo rà soát thẩm quyền ban hành, đánh giá tác động thủ tục hành chính, cắt giảm thành phần hồ sơ, ưu tiên khai thác, tái sử dụng dữ liệu và giấy tờ điện tử đã có trên các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, đồng thời làm rõ yêu cầu ký số khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, qua đó góp phần bảo đảm tính pháp lý, giảm chi phí tuân thủ và tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

- Thực hiện Báo cáo số 156/BC-STP ngày 16/3/2026 của Sở Tư pháp⁴⁹, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁵⁰ nhằm chấn chỉnh tình trạng chậm trễ trong việc rà soát, làm sạch dữ liệu hộ tịch tại 14 xã, phường chưa hoàn thành nhiệm vụ (đề tồn đọng hơn 7,5% dữ liệu sai lệch). Văn bản yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị này phải làm rõ trách nhiệm cá nhân, tập thể và dứt điểm hoàn thành việc làm sạch 100% dữ liệu ngay trong tháng 3/2026 để đảm bảo kết nối hệ thống theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP. Đồng thời, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội

⁴⁴ Công văn số 159/TTg-CĐS ngày 13/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu được kết nối, chia sẻ để giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

⁴⁵ Công văn số 2146/UBND-PVHCC ngày 25/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴⁶ Công văn số 479/VPUBND-PVHCC ngày 18/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴⁷ Công văn số 354/VPUBND-PVHCC ngày 04/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴⁸ Công văn số 369/VPUBND-PVHCC ngày 06/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴⁹ Báo cáo số 156/BC-STP ngày 16/3/2026 của Sở Tư pháp về tiến độ rà soát, xử lý dữ liệu khai sinh sai lệch giữa Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

⁵⁰ Công văn số 3243/UBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

vụ không xem xét bình xét thi đua, khen thưởng năm 2026 đối với người đứng đầu các địa phương tiếp tục đề xảy ra chậm trễ, nhằm siết chặt kỷ cương trong công tác số hóa và quản lý dữ liệu dân cư.

7. Tình hình triển khai Mô hình “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung” trên địa bàn tỉnh

Tiếp tục việc triển khai Mô hình “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung” trên địa bàn, tỉnh Gia Lai đã đạt được các kết quả cụ thể sau:

- Thực hiện triển khai Công văn số 1150/BTP-CNTT ngày 28/02/2026 của Bộ Tư pháp⁵¹, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁵² chỉ đạo Sở Tư pháp, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường triển khai đồng bộ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tập trung của Bộ Tư pháp. Theo đó, các đơn vị có trách nhiệm nghiêm túc công khai thủ tục, quán triệt cán bộ thực hiện xử lý hồ sơ trực tiếp trên hệ thống mới (bao gồm cả hồ sơ trực tuyến, trực tiếp và bưu chính) nhằm đảm bảo quy trình thông suốt. Đồng thời, các cơ quan phải đẩy mạnh tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp và chủ động phối hợp rà soát, điều chỉnh quy trình điện tử để tối ưu hóa việc khai thác dữ liệu dùng chung theo định hướng của Chính phủ.

- Thực hiện Thông báo kết luận số 692/TB-TTDLQG-P4⁵³ ngày 12/3/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia thuộc Bộ Công an, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định⁵⁴ Danh mục nhiệm vụ triển khai kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Công dịch vụ công quốc gia. Kế hoạch đề ra lộ trình thực hiện cụ thể qua hai giai đoạn: Giai đoạn 1 tập trung vào việc chuẩn bị môi trường, kiểm thử các luồng tích hợp phản ánh kiến nghị và đồng bộ dữ liệu hồ sơ; Giai đoạn 2 thực hiện tích hợp chính thức tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia. Nhiệm vụ này được giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số (Sở Khoa học và Công nghệ) và VNPT Gia Lai thực hiện nhằm đảm bảo tính thông suốt, an toàn dữ liệu và hoàn thành các khâu khai báo, kết nối hệ thống chậm nhất vào tháng 04/2026.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁵⁵ gửi các cơ quan chuyên môn, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh và các đơn vị liên quan về việc phối hợp triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung. Văn bản yêu cầu các sở, ngành chỉ đạo sát sao các phòng chuyên môn phối hợp với Tổ công tác điều phối⁵⁶ để thực hiện Danh mục nhiệm vụ cụ thể, nhằm đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt và đồng bộ trên toàn tỉnh. Trong đó, các thành viên Tổ

⁵¹ Công văn số 1150/BTP-CNTT ngày 28/02/2026 của Bộ Tư pháp về việc đơn đốc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Tư pháp.

⁵² Công văn số 2465/UBND-PVHCC ngày 06/3/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵³ Thông báo kết luận số 692/TB-TTDLQG-P4 ngày 12/3/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia thuộc Bộ Công an về kết luận của Đồng chí Giám đốc Trung tâm Dữ liệu quốc gia trong cuộc họp về việc tích hợp Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương với Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

⁵⁴ Quyết định số 61/VPUBND-PVHCC ngày 13/3/2026 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵⁵ Công văn số 372/VPUBND-PVHCC ngày 06/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵⁶ Tổ công tác điều phối triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của cấp bộ, cấp tỉnh theo Quyết định số 3390/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

điều phối đóng vai trò đầu mối theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện hệ thống, tổng hợp báo cáo và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc, hoặc kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương giải quyết các vấn đề vượt thẩm quyền.

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đánh giá thực trạng vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁵⁷ gửi các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, đề nghị các đơn vị khẩn trương rà soát, tổng hợp chi tiết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống, bao gồm tên thủ tục, hiện trạng lỗi, nguyên nhân và mức độ ảnh hưởng đến việc phục vụ người dân, doanh nghiệp. Kết quả rà soát cùng các kiến nghị cụ thể đối với các Bộ, ngành Trung ương phải được gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, tham mưu chỉ đạo khắc phục kịp thời, nhằm đảm bảo hệ thống vận hành ổn định và thông suốt trên toàn địa bàn tỉnh.

- Để nâng cao chất lượng báo cáo và kịp thời xử lý vướng mắc phát sinh, Ủy ban nhân dân tỉnh đã giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp cùng các cơ quan chuyên môn tập trung hướng dẫn, trả lời kiến nghị từ địa phương. Mục tiêu trọng tâm là đảm bảo mọi khó khăn tại cơ sở đều được phản hồi nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho hoạt động của người dân, doanh nghiệp. Ngoài ra, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc về triển khai Hệ thống tập trung, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, kiến nghị Trung ương xem xét, giải quyết. Ngoài ra, nhắc nhở các sở, ngành trực tiếp gửi văn bản kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương.

- Nhằm kịp thời đề xuất, kiến nghị Bộ, ngành chủ quản liên quan thiết lập quy trình điện tử đối với các TTHC được phân cấp, ủy quyền, TTHC thuộc thẩm quyền thực hiện của UBND tỉnh trên hệ thống giải quyết TTHC tập trung, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành văn bản⁵⁸ gửi các cơ quan chuyên môn và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh rà soát toàn bộ các quyết định liên quan và báo cáo kết quả qua biểu mẫu trực tuyến.

Tính đến ngày 21/03/2026, công tác triển khai mô hình “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung” trên địa bàn tỉnh đã đạt được một số kết quả cụ thể như sau:

- **Việc tích hợp các TTHC của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ:** hệ thống tập trung đã tích hợp **1.358/2.130** tổng số TTHC, đạt tỷ lệ 63,76%.

STT	Tên Bộ	Đơn vị cung cấp	Số TTHC đã tích hợp		Số lượng hồ sơ phát sinh	Số TTHC chưa tích hợp
			Cấp tỉnh	Cấp xã		
1	Bộ Công Thương	VNPT	249	18	496	25

⁵⁷ Công văn số 445/VPUBND-PVHCC ngày 13/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵⁸ Công văn số 509/VPUBND-PVHCC ngày 20/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

STT	Tên Bộ	Đơn vị cung cấp	Số TTHC đã tích hợp		Số lượng hồ sơ phát sinh	Số TTHC chưa tích hợp
			Cấp tỉnh	Cấp xã		
2	Bộ Giáo dục và Đào tạo	VNPT	112	51	467	0
3	Bộ Khoa học và Công nghệ	VNPT	195	0	72	5
4	Bộ Nội vụ	VNPT	50	29	4.002	71
5	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	VNPT	233	55	2.543	68
6	Bộ Tư pháp	FPT	35	9	240	175
7	Bộ Xây dựng	VNPT	146	43	2.600	19
8	Bộ Y tế	VNPT	84	14	7.182	72
9	Bộ Dân tộc và Tôn giáo	FPT	24	11	7	0
10	Bộ Tài chính	DTT	Chưa triển khai	Chưa triển khai	-	155
11	Bộ Ngoại giao	Viettel			-	4
12	Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch	MobiFone			-	178
Tổng cộng		5	1.128	230	17.609	772

- Có **9/12** Bộ, ngành triển khai sử dụng hệ thống tập trung từ Trung ương đến địa phương. Cụ thể: (i) các Bộ, ngành đã triển khai (Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Môi trường, Y tế, Nội vụ, Dân tộc và Tôn giáo, Tư pháp) và (ii) các Bộ, ngành **chưa triển khai** (Tài chính, Ngoại vụ, Văn hóa Thể thao và Du lịch).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh trong tháng 03 năm 2026 tiếp tục được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm chỉ đạo quyết liệt, kịp thời, bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Tư pháp và các bộ, ngành Trung ương. Các nhiệm vụ trọng tâm được giao rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, tập trung vào các nội dung then chốt như triển khai Đề án 06, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung.

- Công tác hoàn thiện thể chế, quy chế, kế hoạch phục vụ công tác cải cách thủ tục hành chính tiếp tục được triển khai đồng bộ, chặt chẽ. Trong kỳ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2026 – 2030, Kế hoạch thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử năm 2026, Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính; đồng thời, tiếp tục hoàn thiện dự thảo Quy chế hoạt động

kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Việc ban hành, hoàn thiện kịp thời các văn bản nêu trên đã góp phần củng cố cơ sở pháp lý, nâng cao tính chủ động, thống nhất trong tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng công tác kiểm soát, giải quyết và cải cách thủ tục hành chính trong tình hình mới.

- Đáng chú ý trong tháng 03, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã quan tâm chỉ đạo triển khai thí điểm mô hình “Xã hạt nhân số” tại một số địa phương có đủ điều kiện, làm cơ sở tổ chức thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ chuyển đổi số trên các trụ cột chính quyền số, kinh tế số, xã hội số và công dân số. Mô hình được định hướng tập trung ứng dụng công nghệ số, dữ liệu số và trí tuệ nhân tạo trong quản lý, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công, qua đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, đồng thời tạo mô hình thực tiễn để đánh giá, rút kinh nghiệm và xem xét nhân rộng trên địa bàn toàn tỉnh.

2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn vướng mắc:

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác cải cách TTHC trên địa bàn còn những tồn tại, hạn chế và khó khăn vướng mắc như sau:

- Việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến **Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp (Chỉ số 766)** tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn chưa đồng bộ, thiếu quyết liệt; mặc dù đã ban hành kế hoạch triển khai nhưng chưa cụ thể hóa thành các giải pháp thực chất, hiệu quả chưa cao, chưa tạo được chuyển biến rõ nét trong nâng cao chất lượng phục vụ.

- Công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương còn thiếu chặt chẽ; tình trạng chậm xử lý, chậm phúc đáp văn bản lấy ý kiến vẫn xảy ra, dẫn đến phát sinh nhiều hồ sơ quá hạn, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết; việc thực hiện xin lỗi người dân ở một số nơi chưa nghiêm túc; công tác số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử chưa đạt yêu cầu; việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc, tỷ lệ tích hợp thủ tục hành chính lên hệ thống còn thấp (mới đạt khoảng 63,76%), một số bộ, ngành chưa hoàn thành kết nối; hệ thống chưa đồng bộ, phát sinh lỗi kỹ thuật, ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; Công tác rà soát, làm sạch và đồng bộ dữ liệu (đặc biệt là dữ liệu hộ tịch, dữ liệu dân cư) tại một số địa phương còn chậm, chất lượng dữ liệu chưa cao, còn sai lệch, gây khó khăn trong việc kết nối, khai thác và tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THÁNG 04 NĂM 2026

1. Tiếp tục triển khai hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình tập trung theo hướng dẫn của các bộ, ngành.

2. Kiểm tra, nắm bắt tình hình triển khai các hệ thống phần mềm tập trung tại UBND các xã, phường để hỗ trợ, khắc phục.

3. Ban hành Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026.

4. Ban hành Quyết định quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai trân trọng báo cáo Bộ Tư pháp tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Tỉnh đoàn Gia Lai;
- VNPT tỉnh, Bưu điện tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, PVHCC^(KSTT).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang